

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini peranan pajak sebagai tulang punggung penerimaan dalam negeri menjadi semakin diperhitungkan. Dengan adanya pembangunan nasional yang sedang dilaksanakan pemerintah mempunyai tujuan mewujudkan masyarakat adil, makmur, dan sejahtera dalam segala aspek kehidupan. Pemerintah bertekad dan selalu berusaha untuk membuat masyarakat lepas dari segala keterpurukan di berbagai bidang yang disebabkan oleh krisis moneter. Oleh karena itu, pemerintah berusaha mencari sumber-sumber pendapatan negara untuk menutupi pengeluaran-pengeluaran yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional tersebut. Untuk mencapai tujuan pembangunan nasional tersebut, diperlukan dana investasi yang sangat besar dan dalam pelaksanaannya haruslah berlandaskan pada kemampuan sendiri. Banyak sumber pendapatan negara yang dapat digali oleh pemerintah. Sumber pendapatan negara dewasa ini yang semua didominasi sektor migas kini beralih ke sektor non migas yang diharapkan dapat berperan sebagai sumber pendapatan negara. Pendapatan negara dari sektor non migas ini salah satunya adalah pajak yang dibayarkan dan disetorkan masyarakat ke kas Negara. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama. Apalagi peranan sektor migas mulai menurun akibat diberlakukannya kuota minyak dunia yang berimbas pada penurunan produksi minyak. Untuk itu pemerintah lebih kuat lagi memacu

peranan pajak. Besarnya kontribusi pajak di dalam APBN pun selalu meningkat setiap tahun. Namun dalam pelaksanaan tugasnya, Direktorat Jenderal Pajak masih menemui berbagai kendala, baik dari internal sendiri maupun eksternal. Kelemahan Sistem Internal DJP antara lain : pengendalian internal yang lemah, sistem remunerasi yang tidak memadai, sistem *reward & punishment* yang tidak jelas, internalisasi *good governance* yang belum optimal, sistem *career path* yang tidak jelas dan interpretasi peraturan yang tidak seragam sehingga dapat menimbulkan *grey area*. Kondisi Eksternal yang memaksa / memberi peluang terjadinya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme antara lain : sikap masyarakat (Wajib Pajak) yang selalu berusaha untuk menghindari kewajiban membayar pajak, adanya sikap apatis masyarakat terhadap perubahan (*resistance to change*) dan sikap masyarakat yang masih toleran terhadap praktek suap.

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Kebijakan fiskal yang dicanangkan pemerintah dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2004 - 2009 diantaranya melakukan reformasi di tiga bidang utama, yakni pajak, bea dan cukai, serta anggaran. Reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar disegala aspek perpajakan. Reformasi perpajakan yang sekarang menjadi prioritas menyangkut modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah (tiga hingga enam tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan adalah dengan tujuan tercapainya:

1. Tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi
2. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan
3. Produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak, perlu diingat beberapa sasaran administrasi perpajakan, seperti:

1. Meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak
2. Melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal.

Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak seperti *tax evasion* dan *tax avoidance* yang menyebabkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sistem administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh bagaimana administrasi perpajakan dilakukan.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayers' Account*, *e-Registration*, dan *e-Counseling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. Didalam sistem pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak mempengaruhi jumlah penerimaan pajak, terlebih

lagi didalam sistem *self assessment*. Kepatuhan merupakan tulang punggung sistem *self assessment*.

Salah satu dari tujuan diterapkannya modernisasi administrasi perpajakan ini adalah untuk tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Dengan substansi yang dikembangkan terbatas pada penerapan administrasi perpajakan modern sebagai praktik reformasi administrasi perpajakan penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada KPP Pratama serta berusaha untuk menelaah pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan judul **”Pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” (Survey Terhadap Wajib Pajak Perseorangan Yang Terdaftar Di KPP Pratama Bandung Bojonegara)**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Bandung Bojonegara?
2. Apakah penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Bandung Bojonegara berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh gambaran tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat

kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Bandung. Sedangkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Bandung Bojonegara.
2. Untuk mengetahui apakah penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Bandung Bojonegara berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Sebagai informasi dan bahan evaluasi atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di lingkungan KPP Pratama Bandung Bojonegara.

2. Bagi pihak fiskus

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan dapat memberikan masukan yang berguna untuk dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan-kebijakan selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan pajak kepada wajib pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut.

3. Bagi pihak lain

Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat secara umum dan secara khusus bermanfaat dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap

administrasi perpajakan di Indonesia serta bahan masukan dan referensi bagi pihak lainnya yang bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan.

1.5 Rerangka Pemikiran dan Hipotesis

Penerimaan pajak merupakan sumber utama penggerak roda perekonomian negara, maka dijadikan prioritas utama yang harus diperhatikan.

Untuk selalu menggali potensi pajak, Direktorat Jenderal Pajak senantiasa berupaya melakukan kegiatan intensifikasi pajak. Intensifikasi adalah suatu usaha untuk mencapai tujuan dengan memberdayakan sumber daya yang tersedia. Dalam hubungannya dengan perpajakan, intensifikasi dimaksudkan sebagai upaya yang dilakukan jajaran Direktorat Jenderal Pajak dengan memberdayakan wajib pajak potensial yang sudah terdaftar dengan tujuan mengamankan rencana penerimaan dan mengoptimalkan tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pada masa/tahun pajak berikutnya (UU No. 28 Tahun 2007).

Pajak yang menjadi sumber penerimaan bagi negara, mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara dan masyarakat dari negara tersebut. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, penyesuaian struktur perpajakan serta stabilisasi dan penyehatan ekonomi melalui pendekatan fiskal menjadi alasan dari waktu ke waktu dilakukan reformasi perpajakan yaitu perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Program reformasi perpajakan dapat berhasil apabila menghasilkan perubahan mendasar dalam

sistem perpajakan yang memiliki dua elemen dasar yang saling mempengaruhi, yaitu struktur pajak serta mekanisme dan institusi yang mengatur administrasi perpajakan dan kepatuhan perpajakan. Administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.

Berdasarkan luasnya, reformasi perpajakan terdiri dari reformasi struktur perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan tanpa melakukan reformasi struktur perpajakan karena isu sentral atas keberhasilan reformasi administrasi perpajakan ke depan adalah kapasitas administrasi perpajakan dalam mengimplementasikan struktur perpajakan secara efisien dan efektif. Pendekatannya diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan yang menjadi dasar diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern. Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan konsep sistem administrasi perpajakan modern dalam kerangka reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang dimulai sejak tahun 2001. Sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah tersebut. Dapat dikatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi

prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001.

Konsep dari modernisasi perpajakan, yakni pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Tujuan modernisasi antara lain, meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Modernisasi sendiri meliputi 3 hal, yakni reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan.

Modernisasi Perpajakan yang dicanangkan Direktorat Jenderal Pajak tentunya bukan hanya tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak semata. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun Wajib Pajak. Karena itu, Direktorat Jenderal Pajak juga mengharapkan apa yang telah diprogramkan melalui modernisasi perpajakan mampu menggugah hati semua pihak untuk larut dan ikut dalam mewujudkannya.

Program modernisasi administrasi perpajakan telah mendapat peran cukup penting dalam menentukan masa depan Direktorat Jenderal Pajak. Tepatnya sejak program tersebut digulirkan pertama kali pada 2002. Untuk itu dalam praktiknya, Direktorat Jenderal Pajak melakukan berbagai pembenahan. Di antaranya pembenahan organisasi yang kini lebih menyesuaikan pada kebutuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak juga melakukan pembaharuan di bidang informasi teknologi, *business redesign process* serta sumber daya manusia (SDM). Apabila seluruh aspek modernisasi sudah bisa berjalan,

Direktorat Jenderal Pajak bisa melakukan penilaian berbasis kinerja dan bisa memberikan insentif kepada para pegawai berdasarkan pada kinerjanya.

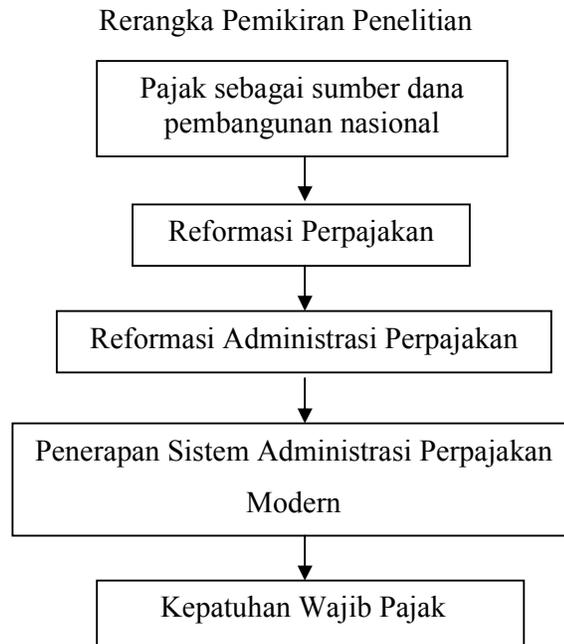
Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini juga diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap modernisasi di KPP Pratama. Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filing*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak.

Menurut Chaizi Nasucha (2004), pengukuran efektifitas administrasi perpajakan yang lebih akurat adalah dengan mengukur berapa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dari potensi pajak dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk mengembalikan Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Pada hakekatnya kondisi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak, karena kepatuhan Wajib Pajak dimungkinkan menjadi salah satu variabel yang berperan besar dalam menentukan penerimaan pajak.

Rerangka pemikiran penelitian tersebut di atas dapat digambarkan secara sederhana melalui bagan pada Gambar 1.1.

Gambar 1.1



Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang diuraikan diatas dihubungkan dengan permasalahan yang ada di KPP Pratama Bandung Bojonegara, bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak perlu di dukung oleh sistem administrasi perpajakan yang modern.

Berdasarkan rerangka pemikiran diatas dapat ditarik suatu hipotesis penelitian yaitu "Sistem Administrasi Perpajakan Modern Akan Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak".

1.6 Analisis Statistik

Salah satu teknik penelitian, yaitu kuesioner dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan pada responden dengan jawaban data kategorik ordinal pada skala Likerts. Selanjutnya data ordinal yang telah lolos pengujian validitas dan reliabilitas, ditransformasi menjadi data interval menggunakan *successive interval method*. Data skala baru tersebut kemudian digunakan untuk menguji hipotesis dengan metode korelasi *product moment* Spearman dan regresi linear berganda.